



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 09333.3.2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

PRESIDENTE:#####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:#####, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES

Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.#####, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta

Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que viajé a Italia

entre el 2 y 9 de septiembre y estuve en una zona entre Italia y Suiza. Entre el 2 y el 5 de dicho mes le cobran 550,53 euros en concepto de roaming zona 2, y no ha hecho llamadas y no tiene claro el uso de datos, cree que ha habido una falta de claridad en el contrato sin saber las consecuencias, y deberían informar más claro. Ha devuelto la factura y sólo quiere pagar lo justo y que no le metan en la lista de morosos. No se niega a pagar, pero una cosa razonable. La empresa reclamada aporta escrito con fecha 23 de diciembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no hay ninguna anomalía en la facturación, tarificándose el consumo de datos acorde con las tarifas roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado o en zona fronteriza, en este caso Suiza. La reclamante adeuda 990,53 euros de la línea móvil correspondiente a la factura de 1 de agosto de 2019, y 28,95 euros de las facturas de 3 de septiembre y 3 de octubre de 2019 de la línea fija, deudas sobre las que formula reconvencción. Adjunta copia de las facturas.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito alegando que el Reglamento de la Unión Europea relativo a la

itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión establece la necesidad de que el usuario previamente su consentimiento para ampliar la prestación del servicio, algo que

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito alegando que el Reglamento de la Unión Europea relativo a la

itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión establece la necesidad de que el usuario previamente su consentimiento para ampliar la prestación del servicio, algo que



Comunidad de Madrid

En este caso nunca se realizó. Además indica que hay que aplicar por defecto un límite de volumen, que es aproximadamente 50 euros por periodo de facturación mensual (sin IVA) que se aplica a todos los clientes que no hayan optado por otro límite (que era el caso). Por otro lado, el proveedor de itinerancia (en este caso #####) debía inmediatamente suspender o dejar de prestar el servicio y no cargar en cuenta al cliente, pero no fue así. Solicita que se declare la nulidad de la factura. La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada debió aplicar sobre el consumo de datos en roaming el límite de 50 euros + IVA, y haber avisado a la parte reclamante cuando hubiese alcanzado el 80% de ese límite, al encontrarse en un país fuera de la UE, y no constando que hubiera fijado un límite más alto. En consecuencia, se rectifica el importe de la factura de 5 de agosto de 2019 a la cantidad de 114,93 euros.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda de 550,53 euros de la línea móvil correspondiente a la factura de 1 de agosto de 2019, y 28,95 euros de las facturas de 3 de septiembre y 3 de octubre de 2019 de la línea fija, debiendo abonar la parte reclamante 114,93 euros de la factura de 5 de agosto de 2019, y 28,95 euros de las facturas de 3 de septiembre y 3 de octubre de 2019 de la línea fija, sobre la que no consta reclamación. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado. Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo Único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los Arbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los arbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días. Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

Previo audiencia de las demás partes, los arbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días. Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo Único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Madrid, 29 de septiembre de 2020

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo Único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Madrid, 29 de septiembre de 2020



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

*

*